

COMUNE DI TERMOLI



CARTA DEI SERVIZI SOCIALI



Assessorato alle Politiche Sociali
Largo Martiri delle Foibe, 86039 Termoli (CB)
Prof.ssa Maria Chimisso

+ 39 0875 712524

vicesindaco@comune.termoli.cb.it

Comune di Termoli
Via Sannitica, 5
86039 Termoli (CB) Italy

+ 39 0875 7121

www. www.termoli.gov.it

SETTORE VII - Politiche Sociali
Largo Martiri delle Foibe, 86039 Termoli (CB)
Ufficio Dirigenziale
Dot. Marcello Vecchiarelli

+ 39 0875 712506

marcellovecchiarelli@comune.termoli.cb.it
marcellovecchiarelli@pec.comune.termoli.cb.it



Comune di Termoli

CARTA DEI SERVIZI SOCIALI

Prefazione

La domanda di servizi sociali del Comune di Termoli é determinata dalla morfologia del territorio e dalla sua situazione sociale ed economica. Centro di comunicazioni che si sviluppano su strada, su rotaia e via mare, con lo sguardo sull'Adriatico e l'accesso da e verso l'entroterra collinare, dotata di un polo industriale, la Città aggrega intorno a sé a seconda delle stagioni e in ragione delle circostanze una popolazione variegata e mutevole, che può arrivare a triplicare nel periodo estivo. Di fatto, essa é punto di riferimento per una serie rilevante di servizi, legati ai settori industriale, amministrativo, didattico-educativo, sanitario, commerciale, ristorativo, turistico-alberghiero e, ovviamente, sociale.

Questa la cornice complessiva entro cui si collocano i Servizi sociali del Comune di Termoli e che ho l'onore di presentare all'utenza per la qualità, quantità e accessibilità che li connotano, attraverso il documento che li descrive e pubblicizza, ossia la "Carta dei servizi".

Il sistema del welfare si fonda sui principi dell'uguaglianza e dell'equità che sono un conquista delle democrazie moderne e mira a sostenere e accompagnare i più deboli, i disabili, gli anziani, i minori, le persone con disagio, gli indigenti, le famiglie, i genitori fragili, l'infanzia, la maternità, la casa...l'elenco potrebbe essere ancora più lungo e non può escludere i senza fissa dimora e i migranti. Un insieme complesso e articolato di servizi, per rispondere alle istanze articolate e complesse degli utenti, che impone capacità di ascolto, rispetto dell'altro, sensibilità, riservatezza e una grande preparazione.

Doti che il personale dell'Assessorato ai Servizi sociali del Comune di Termoli dispiega ogni giorno con sollecitudine e perizia e che hanno consentito di dotare la città di servizi avanzati, di livello metropolitano: quattro centri sociali anziani, due centri socio-educativi, uno per disabili e uno per minori, tre asili nido, una scuola dell'infanzia comunale, il centro estivo, la mensa scolastica da 0 a tredici anni, una casa di accoglienza per minori, l'assistenza domiciliare ai minori, ai disabili e agli anziani, gli interventi economici, le borse lavoro e i tirocini formativi, le politiche attive del lavoro per i giovani che si trasformano nei progetti di servizio civile e garanzia giovani, nelle attività dello sportello Eurodesk.

Molti di questi servizi l'Assessorato ai servizi sociali del Comune di Termoli li condivide anche, nel suo ruolo di capofila, con l'Ambito sociale di zona e l'Autorità urbana.

In tale modo la Città di Termoli conferma la sua funzione di hub del welfare per una popolazione non inferiore a 75.000 abitanti e un territorio che si estende ben oltre i confini municipali.

Un compito che ha il sapore di una sfida e che ci impegniamo a raccogliere nell'ottica del miglioramento continuo.

**L'Assessore alle Politiche Sociali e Vicesindaco
Prof. ssa Maria Chimisso**

   <p>Assessorato alle Politiche Sociali Largo Martiri delle Foibe, 86039 Termoli (CB) Prof.ssa Maria Chimisso</p> <p>+ 39 0875 712524</p> <p>vicesindaco@comune.termoli.cb.it</p>	<p>Comune di Termoli Via Sannitica, 5 86039 Termoli (CB) Italy</p> <p>+ 39 0875 7121</p> <p>www. www.termoli.gov.it</p>	<p>SETTORE VII - Politiche Sociali Largo Martiri delle Foibe, 86039 Termoli (CB) Ufficio Dirigenziale Dott. Marcello Vecchiarelli</p> <p>+ 39 0875 712506</p> <p>marcellovecchiarelli@comune.termoli.cb.it marcellovecchiarelli@pec.comune.termoli.cb.it</p>
---	--	--

Comune di Termoli

Indice	Pag.
La Carta dei Servizi	1-8
<u>Area I – Assistenza Adulti, Stranieri e Anziani</u>	9
CONTRIBUTI	
● Assistenza economica	10-11
● Assegno di maternità	12
● Assegno ai nuclei familiari numerosi	13
● Reddito economico di inclusione REI	14-16
● Contributo per canone di locazione (solo sulla base di finanziamenti regionali)	17-18
● Contributi per la fornitura del gas metano e/o energia elettrica	19
● Contributi per morosità incolpevole (solo sulla base di finanziamenti regionali)	20
● Buoni Sociali	21
SERVIZI	
● Segretariato Sociale	22-23
● Servizio Assistenza Domiciliare Anziani	24-25
● Casa di Riposo R.S.A. Opera Serena	26-28
● Integrazione rette ricovero anziani	29-30
● Centri sociali Anziani	31-32
● Tessere di libera circolazione	33
● Accoglienza richiedenti asilo (Progetto Sprar "Rifugio Sicuro")	34
● Accoglienza senza fissa dimora (Progetto "Isola Felice")	35
● Servizio legge 13/89 (Abbattimento barriere architettoniche)	36

  Assessorato alle Politiche Sociali Largo Martiri delle Foibe, 86039 Termoli (CB) Prof.ssa Maria Chimisso + 39 0875 712524 vicesindaco@comune.termoli.cb.it	 Comune di Termoli Via Sannitica, 5 86039 Termoli (CB) Italy + 39 0875 7121 www.termoli.gov.it	SETTORE VII - Politiche Sociali Largo Martiri delle Foibe, 86039 Termoli (CB) Ufficio Dirigenziale Dot. Marcello Vecchiarelli + 39 0875 712506 marcellovecchiarelli@comune.termoli.cb.it marcellovecchiarelli@pec.comune.termoli.cb.it
---	---	--

Comune di Termoli

Indice	Pag.
<u>Area II – Area Servizi Disabilità</u>	37
• Assistenza domiciliare domestica	38-39
• Assistenza educativa domiciliare	40-41
• Sostegno socio-educativo scolastico	42-43
• Centro Socio Educativo “San Damiano”	44-45
• Servizio Trasporto soggetti diversamente abili	46
• Indicatori di qualità	47-48
<u>Area III – Responsabilità Familiari, Minori, Servizi Residenziali e Socioeducativi</u>	49
• Interventi a tutela dei minori	50
• Adozione nazionale	51-52
• Adozione internazionale	53-54
• Affidamento familiare	55-56
• Assistenza domiciliare minori	57-58
• Centro Socio Educativo “ Il mondo a colori”	59-60
• Comunità Alloggio per Minori “La Casa di Kore”	61-62
• Spazio Neutro	63-64
• Percorso di supporto alla genitorialità	65
• Indicatori di qualità	66-67
<u>Area IV – Servizi Istruzione</u>	68
• Asili nido	69-70
• Scuola dell’infanzia comunale	71-72
• Mensa scolastica	73-74
• Centro estivo	75
• Fornitura gratuita o semi gratuita libri di testo	76
• Indicatori di qualità	77
<u>Area V – Politiche della Casa</u>	78
• Assegnazione di alloggi di edilizia residenziale pubblica (e.r.p.)	79-80

   Assessorato alle Politiche Sociali Largo Martiri delle Foibe, 86039 Termoli (CB) Prof.ssa Maria Chimisso	Comune di Termoli Via Sannitica, 5 86039 Termoli (CB) Italy ☎ + 39 0875 7121  www.termoli.gov.it	SETTORE VII - Politiche Sociali Largo Martiri delle Foibe, 86039 Termoli (CB) Ufficio Dirigenziale Dot. Marcello Vecchiarelli ☎ + 39 0875 712506  marcellovecchiarelli@comune.termoli.cb.it  marcellovecchiarelli@pec.comune.termoli.cb.it
☎ + 39 0875 712524  vicesindaco@comune.termoli.cb.it		



Comune di Termoli

Indice	Pag.
Area V – Politiche della Casa	
• <i>Assegnazione di alloggi di edilizia residenziale pubblica fuori graduatoria (emergenza abitativa)</i>	81-82
• <i>Revoca dell'assegnazione degli alloggi di edilizia residenziale pubblica</i>	83-84
• <i>Indicatori di qualità</i>	85-86
 Scheda per reclami e/o suggerimenti da parte dei cittadini fruitori dei servizi sociali	 87-88
Questionario di soddisfazione - Servizi Sociali	89-92

   <p>Assessorato alle Politiche Sociali Largo Martiri delle Foibe, 86039 Termoli (CB) Prof.ssa Maria Chimisso</p> <p>+ 39 0875 712524</p> <p>vicesindaco@comune.termoli.cb.it</p>	<p>Comune di Termoli Via Sannitica, 5 86039 Termoli (CB) Italy</p> <p>+ 39 0875 7121</p> <p>www.termoli.gov.it</p>	<p>SETTORE VII - Politiche Sociali Largo Martiri delle Foibe, 86039 Termoli (CB) Ufficio Dirigenziale Dot. Marcello Vecchiarelli</p> <p>+ 39 0875 712506</p> <p>marcellovecchiarelli@comune.termoli.cb.it marcellovecchiarelli@pec.comune.termoli.cb.it</p>
---	---	---



Comune di Termoli

CARTA DEI SERVIZI

Finalità generali

Il Comune è l'istituzione più vicina ai cittadini e, come tale, deve dare una risposta concreta alle necessità delle fasce più deboli della comunità, salvaguardando e sostenendo gli anziani, i disabili, e le famiglie in situazioni sociali particolari, nel rispetto delle competenze affidate. L'articolo 6, comma 1, della legge 08.11.2000, n. 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" attribuisce ai Comuni la titolarità del sistema integrato di interventi e servizi sociali", ed attribuisce ai comuni la titolarità delle funzioni amministrative concernenti gli interventi sociali svolti a livello locale.

L'amministrazione comunale di Termoli ha predisposto questa Carta dei Servizi Sociali proprio con l'intento di comunicare tutte le informazioni utili sulle attività socio-assistenziali comunali e rendere trasparenti le modalità di erogazione dei servizi.

L'approvazione della Carta dei Servizi Sociali rappresenta per l'amministrazione comunale un'importante opportunità di dialogo con i cittadini e uno stimolo al miglioramento della qualità offerta. La carta dei servizi sociali predisposta dal Comune di Termoli non è una Carta rigida ma sarà periodicamente aggiornata con i nuovi progetti e servizi attivati.

Perché la Carta dei servizi sociali del Comune di Termoli

Nella Carta dei servizi sociali sono definiti i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti (legge n. 328/2000 art. 13).

I principi fondamentali cui è ispirata la carta sono quelli strategici dell'uguaglianza ed equità nell'accesso ai servizi, della trasparenza e imparzialità delle prestazioni, della partecipazione attiva dei cittadini alla cosa pubblica.

A garanzia del rispetto di tali principi fondamentali, il Settore Politiche Sociali del Comune si impegna a garantire:

   <p>Assessorato alle Politiche Sociali Largo Martiri delle Foibe, 86039 Termoli (CB) Prof.ssa Maria Chimisso</p> <p>+ 39 0875 712524</p> <p>vicesindaco@comune.termoli.cb.it</p>	<p>Comune di Termoli Via Sannitica, 5 86039 Termoli (CB) Italy</p> <p>+ 39 0875 7121</p> <p>www.termoli.gov.it</p>	<p>SETTORE VII - Politiche Sociali Largo Martiri delle Foibe, 86039 Termoli (CB) Ufficio Dirigenziale Dott. Marcello Vecchiarelli</p> <p>+ 39 0875 712506</p> <p>marcellovecchiarelli@comune.termoli.cb.it marcellovecchiarelli@pec.comune.termoli.cb.it</p>
---	---	--

Comune di Termoli

- l'accesso ai propri servizi a tutti coloro che ne hanno bisogno nell'ambito del territorio comunale;
- l'informazione sulle modalità di erogazione dei servizi;
- la disponibilità della documentazione relativa alle prestazioni ricevute, per ogni utente e per coloro che ne hanno legalmente diritto, entro il minor tempo possibile;
- la riservatezza e il rispetto della dignità della persona per qualsiasi servizio che venga erogato;
- la personalizzazione dell'assistenza in rapporto alle esigenze del singolo in relazione al suo stato di minore, disabile o anziano;

In sintesi, la Carta dei Servizi deve permettere la conoscenza e la comprensione delle caratteristiche e delle modalità di accesso o di fruizione delle prestazioni erogate: orari, tariffe, professionalità del personale addetto, tempi di attivazione, tutela della privacy e standard di qualità. Ogni utente, infatti, deve avere le informazioni necessarie per verificare e valutare direttamente la qualità della prestazione e deve poter esprimere il proprio grado di soddisfazione o di insoddisfazione.

CUSTOMER SATISFACTION: Misurare la qualità nell'ambito del Settore Sociale significa individuare il grado di soddisfazione della persona che usufruisce del servizio (Qualità percepita). Il modello di valutazione della qualità dei servizi è focalizzato su tre dimensioni:

- la struttura operativa;
- il processo di produzione dei servizi;
- l'efficacia ed il raggiungimento degli obiettivi.

Per ciascuna dimensione vengono individuati alcuni fattori di qualità nelle relative schede descrittive. L'elemento di controllo della qualità, in tutte le sue dimensioni, è rappresentato in primo luogo dal grado di soddisfazione del cittadino, che dipende dalla percezione della congruenza o dell'incongruenza dell'aspettativa dei servizi offerti. Gli strumenti utilizzati per monitorare il grado di soddisfazione dei cittadini che usufruiscono dei servizi sono:

- trattazione dei reclami e delle osservazioni formulate sull'attività dei servizi sociali;
- somministrazione di questionari agli utenti che utilizzano i servizi presi in esame.

La realizzazione della presente Carta dei servizi sociali costituisce lo strumento di promozione della qualità di attenzione verso i cittadini.

   <p>Assessorato alle Politiche Sociali Largo Martiri delle Foibe, 86039 Termoli (CB) Prof.ssa Maria Chimisso</p> <p>+ 39 0875 712524</p> <p> vicesindaco@comune.termoli.cb.it</p>	<p>Comune di Termoli Via Sannitica, 5 86039 Termoli (CB) Italy</p> <p>+ 39 0875 7121</p> <p> www.termoli.gov.it</p>	<p>SETTORE VII - Politiche Sociali Largo Martiri delle Foibe, 86039 Termoli (CB) Ufficio Dirigenziale Dott. Marcello Vecchiarelli</p> <p>+ 39 0875 712506</p> <p> marcellovecchiarelli@comune.termoli.cb.it marcellovecchiarelli@pec.comune.termoli.cb.it</p>
--	---	---



Comune di Termoli

Come usare la Carta dei Servizi

La Carta dei servizi è suddivisa in aree di intervento, all'interno delle quali sono riportate tutte le prestazioni che il Comune è in grado di offrire ai Cittadini.

Per ogni servizio pubblico è presente una scheda che descrive, in maniera sintetica:

- Che cos'è;
- A chi si rivolge;
- Costo;
- Accesso;
- Documenti necessari;
- Dove rivolgersi e responsabile del servizio;
- Le garanzie di qualità che il Comune si impegna a ricercare e mantenere.

Di seguito viene fornita una presentazione dei servizi sociali erogati dal Comune, divisa per area d'intervento:

- I. Area Assistenza Adulti, Stranieri e Anziani;
- II. Area Servizi Disabilità;
- III. Area Responsabilita Familiari, Minori, Servizi Residenziali e Socio Educativi;
- IV. Area Servizi Istruzione;
- V. Area Politiche della Casa

   <p>Assessorato alle Politiche Sociali Largo Martiri delle Foibe, 86039 Termoli (CB) Prof.ssa Maria Chimisso</p> <p>+ 39 0875 712524</p> <p>vicesindaco@comune.termoli.cb.it</p>	<p>Comune di Termoli Via Sannitica, 5 86039 Termoli (CB) Italy</p> <p>+ 39 0875 7121</p> <p>www.termoli.gov.it</p>	<p>SETTORE VII - Politiche Sociali Largo Martiri delle Foibe, 86039 Termoli (CB) Ufficio Dirigenziale Dot. Marcello Vecchiarelli</p> <p>+ 39 0875 712506</p> <p>marcellovecchiarelli@comune.termoli.cb.it marcellovecchiarelli@pec.comune.termoli.cb.it</p>
---	---	---



Comune di Termoli

Le GIORNATE e gli ORARI di apertura al pubblico sono di seguito elencati:

GIORNI	ORARIO DI APERTURA	ORARIO DI CHIUSURA
LUNEDÌ	8.30	11.00
MARTEDÌ	15.30	17.30
MERCOLEDÌ	8.30	11.00
GIOVEDÌ	15.30	17.30
VENERDÌ	8.30	11.00

   <p>Assessorato alle Politiche Sociali Largo Martiri delle Foibe, 86039 Termoli (CB) Prof.ssa Maria Chimisso</p> <p>+ 39 0875 712524</p> <p>vicesindaco@comune.termoli.cb.it</p>	<p>Comune di Termoli Via Sannitica, 5 86039 Termoli (CB) Italy</p> <p>+ 39 0875 7121</p> <p>www.termoli.gov.it</p>	<p>SETTORE VII - Politiche Sociali Largo Martiri delle Foibe, 86039 Termoli (CB) Ufficio Dirigenziale Dot. Marcello Vecchiarelli</p> <p>+ 39 0875 712506</p> <p>marcellovecchiarelli@comune.termoli.cb.it marcellovecchiarelli@pec.comune.termoli.cb.it</p>
---	---	---